Jaarverslag 2013

de druglijn

Inhoudstafel

De DrugLijn is een service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op zijn of haar vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken.
Jaarlijks maken er meerdere duizenden mensen gebruik van. Op die manier neemt De DrugLijn een unieke positie in: door het contact met die vele mensen, is ze in staat om voeling te houden bij wat er aan vragen, bezorgdheden en noden onder de mensen leeft.

Daarom volgt De DrugLijn zo accuraat mogelijk op over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, wie de mensen zijn die een beroep doen op de lijn en met welke vragen die bellers en mailers zitten. De beantwoorders registreren na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat nooit persoonsgegevens op.

De geregistreerde informatie wordt jaarlijks verwerkt en geanalyseerd. De resultaten daarvan kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.
De meest markante cijfers uit 2013 vind je terug in dit jaarverslag.



Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Sommige mensen zullen de naam associëren met een telefoonlijn, maar 'De DrugLijn' is met de jaren uitgegroeid tot veel meer dan dat. Zo kan je al sinds 2003 naar de lijn mailen. In 2011 kwam daar de mogelijkheid bij om een gesprek te voeren via Skype en in het najaar van 2012 ging De DrugLijn met haar chatservice van start. Zo is De DrugLijn uitgegroeid tot wat een 'multi-channel contact center' heet. Wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gamen of gokken, kan zijn keuze maken uit vier kanalen om contact te nemen.

Aantal beantwoorde vragen

Via die vier kanalen zorgde De DrugLijn in 2013 voor 6.197 antwoorden op maat.

Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag of elk uur van de dag bereikbaar is. Mailen met de lijn kan 7 dagen op 7 en 24 uur per dag. Bellen kan van maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur wat neerkomt op 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot vrijdag van 12 tot 20 uur ofwel 40 uur per week. Chatten kan op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur wat neerkomt op 9 uur per week. Op feestdagen kan er niet gebeld, geskypet of gechat worden.

2013	Aantal vragen
Telefoongesprek	3.124
E-mailvraag	2.523
Chatcontact	472
Skype-gesprek	60
Totaal	**6.197**

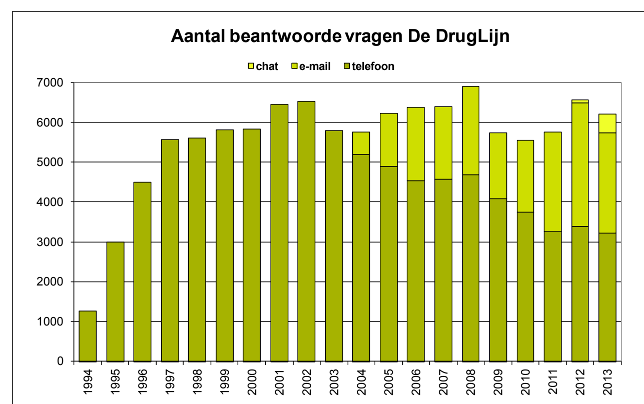
Tabel 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral gebeld en gemaild. Het aantal Skypegesprekken kent een lichte groei maar blijft beperkt. Toch blijft skypen een mooi en gratis alternatief voor een klassiek telefoongesprek. Omwille van het kleine aantal Skypecontacten, worden die verderop in de cijfers gebundeld met de resultaten van de telefoonlijn.

Wanneer het aantal vragen via e-mail, Skype en chat uit tabel 1 samengeteld wordt, blijkt dat net geen 50% van alle vragen aan De DrugLijn online wordt gesteld.

Evolutie aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn bestaat inmiddels 20 jaar. Het aantal vragen maakte sinds de start in 1994 een hele evolutie door. Met meer dan zesduizend vragen behoorde 2013 tot de drukkere jaren uit de DrugLijngeschiedenis.



Grafiek 1: evolutie aantal beantwoorde vragen sinds de oprichting van De DrugLijn

Bovenstaande grafiek toont niet alleen de evolutie van het totale aantal vragen, maar ook de evolutie per medium. Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002, maar ging sindsdien in grotendeels dalende lijn. Door de opkomst van online communicatiemogelijkheden is het aantal bellers sindsdien met de helft gedaald. Ook al lag in 2013 het aantal telefoongesprekken 172 lager dan in 2012, toch lijkt het erop dat het aantal telefoongesprekken zich de laatste jaren stabiliseert. Een telefoonlijn waar mensen anoniem met hun vragen terecht kunnen, blijft dus zonder meer relevant.

Omgekeerd zit het aantal online contacten duidelijk in de lift. Grafiek 1 toont dat het aantal e-mailvragen een groei kende tot 2012. Dat werd een recordjaar voor de mailservice met 3.100 beantwoorde vragen. In 2013 kende het aantal e-mails weliswaar de grootste daling van de voorbije vijf jaar, maar die lijkt grotendeels te verklaren door het prille succes van de chatservice.

Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Het aantal vragen aan De DrugLijn op zich is met andere woorden geen maatstaf om na te gaan hoe het gebruik van drank, drugs, pillen, gamen of gokken evolueert.

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Totaal aantal contacten

- De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2013 bedroeg dit aantal oproepen 1.942. Hoeveel van die mensen binnen de openingsuren opnieuw contact namen is omwille van de anonimiteit niet na te gaan.

- Sommige oproepen binnen de openingsuren leiden niet tot een ernstig of volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken, stil blijven of voor de grap bellen. De DrugLijn noemt dit ‘uitvalgesprekken’. In 2013 waren dat er 601. Dat aantal ligt een kwart lager dan het jaar voordien.

Totale duur van beantwoording

Naast het aantal vragen, wordt het voor de DrugLijn alsmaar relevanter om te kijken naar de de totale tijd die aan de beantwoording wordt besteed. Er zijn immers nogal wat verschillen in de gemiddelde duur voor het beantwoorden van vragen naargelang het medium waar ze gesteld worden. De totale duur van beantwoording opvolgen, kan perfect omdat De DrugLijn bij elke contact registreert hoeveel tijd het beantwoorden in beslag nam.

2013	Gemiddelde duur	Totale duur
Telefoon- en Skype-gesprekken	12 min 30 sec	666 uur 38 min
E-mailvragen	25 min 46 sec	1083 uur 45 min
Chatcontacten	17 min 43 sec	139 uur 20 min
Totale beantwoordduur		**1889 uur 43 min**

Tabel 2: gemiddelde en totale beantwoordduur per medium

Online vragen beantwoorden is veel tijdsintensiever. Zo blijkt uit tabel 2 dat een e-mail beantwoorden in 2013 gemiddeld twee keer zoveel tijd vergde als een telefoongesprek voeren. En naarmate het aantal online vragen over de jaren toenam, is ook de totale beantwoordduur meer dan exponentieel gestegen.

Ter vergelijking: in 2013 lag het aantal beantwoorde vragen 7% hoger dan in 2003. Dat was het laatste jaar voordat De DrugLijn met online beantwoording van start ging.
In diezelfde tien jaar tijd is de totale beantwoordduur echter van 886 uur en 24 minuten gestegen tot 1889 uur 43 min. Dat is meer dan een verdubbeling (+113%).

Wat doe jij met je goede raad? Zet je in als vrijwilliger!

De sterk toegenomen beantwoordduur maakt de uitdaging groter om over voldoende beantwoordcapaciteit binnen De DrugLijn te beschikken.
Elke vraag wordt immers op maat beantwoord. Bij De DrugLijn dus geen computerstemmen, keuzemenu’s of standaardantwoorden. Ook al verloopt de beantwoording anoniem, een persoonlijke service en een contact van mens tot mens staat centraal. Zowel aan de telefoon als online.

De beantwoording gebeurt door een groep geëngageerde vrijwilligers en een team van stafmedewerkers. Elk teamlid (zowel vaste krachten als vrijwilligers) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna spijkeren ze hun kennis voortdurend bij via vormingsavonden.

Zelf interesse in vrijwilligerswerk? Neem gerust contact op!

Wie contacteert De DrugLijn?

Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener, preventiewerker of kind van een gebruikende ouder is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat blijkt elk jaar opnieuw uit de cijfers.

Mannen vs vrouwen

Meer vrouwen (59%) dan mannen (41%) contacteren De DrugLijn. De geslachtsverhouding tussen mannen en vrouwen verschilt naargelang het medium: slechts 38% van de mailers zijn mannen ten opzichte van 42% van de bellers en skypers en 48% van de chatters. Maar het aantal mannen en vrouwen hangt ook sterk samen met de doelgroep die contact neemt. (Ex-)gebruikers zijn bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact nemen, meestal vrouwen zijn.

Leeftijd

Ook qua leeftijd zijn er duidelijke verschillen tussen bellers, mailers en chatters. Het zal niet verbazen dat jonge mensen zich meer aangesproken voelen om online contact te nemen.

In het algemeen nemen jongeren onder de vijftien jaar niet vaak contact met De DrugLijn. De voorbije jaren ondervond de lijn dat steeds meer als een knelpunt. Toen De DrugLijn online ging, waren er aanvankelijk nog behoorlijk wat -15-jarigen die mailden, maar de voorbij jaren haakten zij meer en meer af. Nochtans is die leeftijdscategorie een erg belangrijke doelgroep voor preventie. Dat werd meteen een van de belangrijkste redenen voor de DrugLijn om met haar chatservice te starten. Het opzet om opnieuw meer aansluiting te vinden bij -15-jarigen blijkt ondertussen geslaagd: in 2013 was 11% van de chatters jonger dan vijftien jaar. Dat de chatservice een jonger publiek aanspreekt, blijkt ook uit het feit dat 32% van de chatters vijftien tot twintig jaar oud was en nog eens 20% tussen twintig en vijfentwintig jaar oud was. Samen betekent dit dat 64% van alle chatters jonger was dan vijfentwintig jaar.

Bij de mailers toont tabel 3 een grotere spreiding in de leeftijdsgroepen. Toch ligt ook daar het zwaartepunt bij jongeren: 18% van de mailers was vijftien tot twintig jaar en 20% was tussen de twintig tot vijfentwintig jaar oud. In totaal was 40% van alle mailers ouder dan vijfentwintig jaar.

Aan de telefoon vertegenwoordigt die leeftijdsgroep echter maar 15%. Telefonisch contact nemen, spreekt al vele jaren lang vooral dertigers (23%) en veertigers (31%) aan.

Leeftijd	✉	☎	💬	totaal
tot 15 jaar	1%	3%	11%	**3%**
15-19 j	6%	18%	32%	**13%**
20-24 j	8%	19%	20%	**14%**
25-29 j	10%	14%	15%	**12%**
30-34 j	12%	10%	8%	**11%**
35-39 j	11%	7%	4%	**9%**
40-44 j	14%	7%	5%	**10%**
45-49 j	17%	8%	3%	**12%**
50-54 j	9%	6%	1%	**7%**
55-59 j	5%	4%	1%	**4%**
60j en ouder	7%	4%	0%	**5%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 3: leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

De leeftijdsverhoudingen evolueren. In de totalen van alle mail-, telefoon- en chatcontacten zorgt de nog vrij nieuwe chatservice er bijvoorbeeld voor dat het percentage jongeren dat De DrugLijn contacteert met een paar procent in de lift zit. Bovendien blijken de laatste jaren stilaan meer veertigers, vijftigers en zelfs zestigers de weg naar de e-mailservice te vinden.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype of via e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool ☎ bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met ✉ geeft de cijfers weer die op de e-mailvragen slaan en 💬 op de resultaten van de chatservice. De kolom ‘totaal’ bevat de cijfers met de som van alle drie.

Doelgroep

Uiteraard hangen de leeftijdscategorieën sterk samen met de doelgroepen die een beroep doen op De DrugLijn. Vermoedelijk gaan veel mensen ervan uit dat De DrugLijn vooral bedoeld is voor wie drank, drugs of pillen gebruikt, gamet of gokt. In de praktijk vormen gebruikers inderdaad de grootste doelgroep in de contacten, maar ze maken zeker niet de meerderheid uit. Zoals blijkt uit tabel 4 vormen ook ouders en andere gerelateerden omvangrijke doelgroepen. Voorts nemen ook scholieren studenten, mensen die aan preventie (willen) doen en hulpverleners contact op met de lijn.

Per doelgroep vallen er voorkeuren af te leiden qua kanaal om contact te nemen met De DrugLijn. Sommigen bellen liever terwijl anderen meer gebruik maken van online contact. Zo hebben de cijfers al meermaals bewezen dat online contact – dat minder direct en dus veiliger aanvoelt dan bellen – door gebruikers van drank, drugs en pillen nog laagdrempeliger wordt ervaren dan de telefoonlijn. De chatresultaten in tabel 4 laten daar geen twijfel over bestaan: maar liefst 45% van alle chatters waren gebruikers. Onder bellers en mailers vertegenwoordigen zij respectievelijk 30% en 31%.

Omgekeerd lijkt bij ouders de nood aan echt 'gehoor' een belangrijke factor. Zij vormen immers al jaar en dag de grootste doelgroep aan de telefoon (31%). Ouders mailen veel minder vaak, ook al neemt hun aantal stilaan toe (13%). Chatten doen ze amper. Vermoedelijk wordt dat door veel ouders tot nader order als een echt kanaal voor jongeren beschouwd.

De categorie 'gerelateerden' wint de laatste jaren aan belang. Ze omvat broers en zussen, partners, familieleden, maar ook vrienden of kinderen van gebruikende ouders. Zoals tabel 4 illustreert, zijn ze inmiddels uitgegroeid tot de tweede grootste doelgroep. In tegenstelling tot ouders zijn zij ook veel gelijkmatiger vertegenwoordigd over de telefoonlijn, mailservice en chatservice heen. Toch gaan achter die vrij gelijklopende percentages voor de hand liggende leeftijdsverschillen schuil: partners of vrienden die bellen zijn bijvoorbeeld vaker veertigers of vijftigers terwijl het bij mailende of chattende partners en vrienden vaak om jongeren gaat.

Wie nam contact op met De DrugLijn				**totaal**
(ex-/ooit-)Gebruiker	31%	30%	45%	**31%**
Ouder	13%	31%	4%	**22%**
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend)	24%	24%	27%	**24%**
Scholier/studenten of geïnteresseerde	22%	4%	20%	**13%**
Intermediaire hulpverlening	3%	6%	1%	**4%**
Intermediaire preventie	6%	3%	1%	**4%**
Andere	1%	2%	2%	**2%**
	100%	100%	100%	**100%**

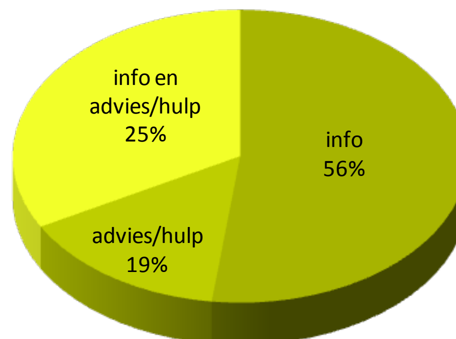
Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

In 2013 werd binnen de groep 'gerelateerden' een bijzondere plaats ingenomend door kinderen van gebruikende ouders. Zij vormen een heel specifieke doelgroep voor wie de drempel om met zorgen en vragen naar buiten te komen vaak erg hoog is. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat ze in cijfers uitgedrukt slechts een handvol procent van alle DrugLijncontacten uitmaken. Toch is aandacht voor hun specifieke problematiek niet minder belangrijk. Integendeel, mede door de impact van een sensibiliseringscampagne die zich vanaf het najaar 2012 tot de zomer van 2013 op deze doelgroep richtte, werd De DrugLijn vorig jaar vaker gecontacteerd door 'kinderen van'. Vooral de online contactmogelijkheden krijgen hun voorkeur: bij de chatters vertegenwoordigden ze 4%, onder mailers 3% en aan de telefoon 1% van alle contacten.



Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Het pallet van vragen waarmee mensen bij De DrugLijn komen aankloppen is heel breed. Dat heeft natuurlijk te maken met het feit dat erg diverse doelgroepen een beroep doen op de lijn en met het feit dat de lijn er niet alleen voor illegale, maar ook voor legale genotsmiddelen is. Bovendien profileert De DrugLijn zich niet expliciet als informatielijn, noch als pure hulplijn. Haar opdracht is niet puur preventief, maar evenmin echt hulpverlenend.
Ongetwijfeld neemt die brede focus voor nogal wat mensen de drempel weg om contact te nemen. En qua onderwerpen die aan bod komen, maakt het van De DrugLijn een kruispunt van heel wat wegen.



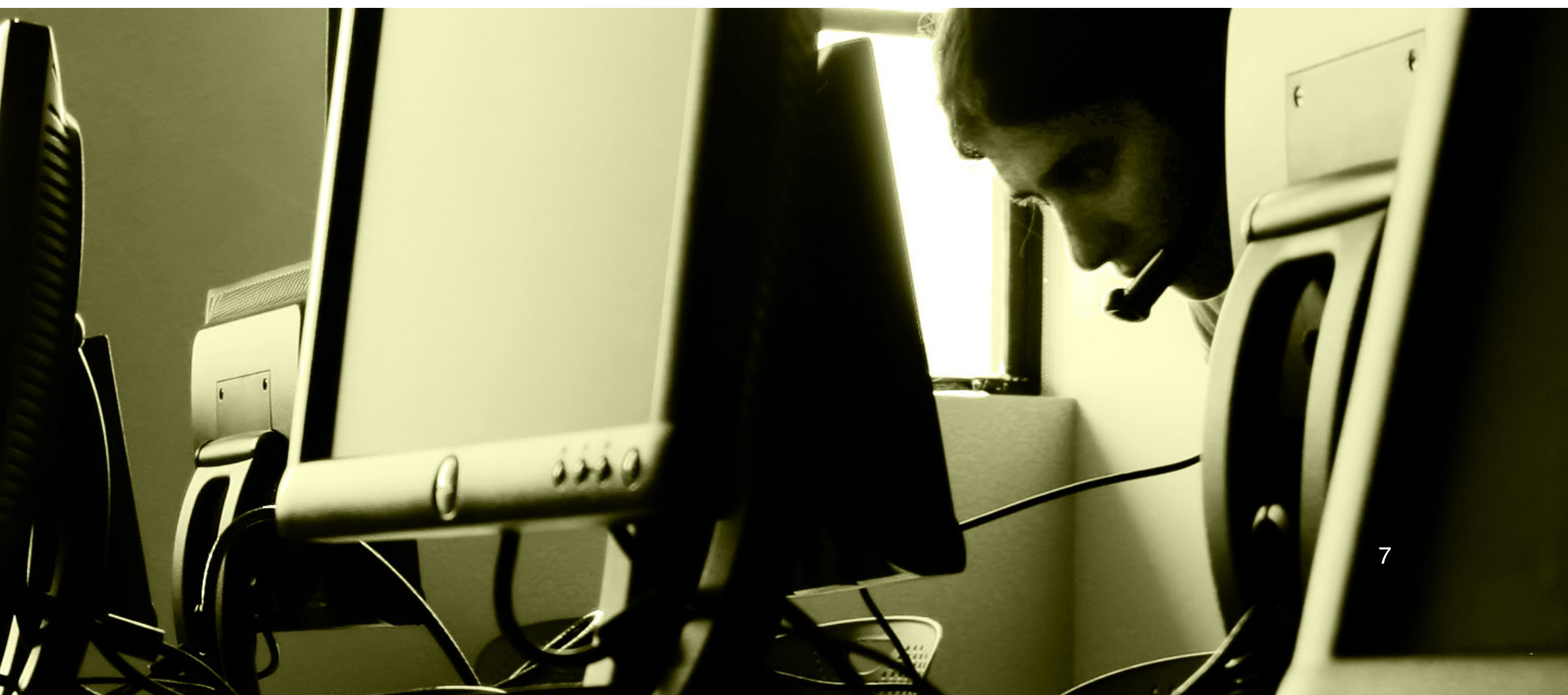
Grafiek 2: aard van de vragen aan De DrugLijn

Aard van het contact

Van elke vraag wordt door de DrugLijnbeantwoorders genoteerd of de focus op informatie, dan wel op hulp en/of advies ligt. Het resultaat daarvan is af te lezen in grafiek 2. De cijfers illustreren dat De DrugLijn een brede waaier aan vragen beantwoordt. De lijn is geen informatielijn zonder meer, maar is evenmin een noodlijn of hulplijn. Dagelijks kloppen er zowel mensen aan met pure infovragen als mensen die op zoek zijn naar hulp.

Grafiek 2 toont dat het grootste aantal vragen informatief is (56%). Toch neemt het percentage vragen naar advies en/of hulp geleidelijk aan toe. Sinds 2010 steeg het van 10% naar 19%.
Het gebeurt overigens wel vaker dat achter een aanvankelijk informatief contact uiteindelijk een hele problematiek (en bij uitbreiding ook een vraag naar hulp) schuilgaat. Dat maakt dat contacten waarin zowel naar informatie als advies en/of hulp gevraagd werd, in 2013 een exact kwart van alle vragen vertegenwoordigden.

Opnieuw zijn er op dit vlak verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief voelt online contact waarschijnlijk aan als geschikt voor informatieve vragen. In de praktijk klopt dat ook grotendeels, maar toch krijgt De DrugLijn een aanzienlijk percentage online vragen naar advies- en/of hulp. In 35% van de e-mailvragen en 36% van de chatgesprekken kwam een vraag aan bod naar advies en/of hulp of ging het om een combinatie van vragen naar informatie en advies of hulp. Die cijfers bevestigen dat online contact wel degelijk toelaat om zorgen en gevoelens te delen en bij uitbreiding hulp en advies in te winnen.



1 Vragen naar specifieke informatie over drugs

In iets meer dan de helft (54%) van alle contacten met De DrugLijn werd specifieke informatie over drugs gevraagd.

Meestal ging het daarbij om vragen naar de algemene effecten en risico's van drank, drugs, pillen of gokken. Ook vragen over de opspoorbaarheid van drugs in bloed, urine en speeksel scoren traditiegetrouw hoog (17%). Het is een onderwerp dat vaak aangekaart wordt door enerzijds (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden, en anderzijds door ouders of familieleden met vermoedens van druggebruik. Een daarbij aansluitend onderwerp zijn vragen naar signalen van druggebruik (14%). Vragen daaromtrent worden vaak door ouders en familieleden gesteld.

Een ander aspect dat hoog scoort, is wetgeving omtrent alcohol en andere drugs. Het percentage daaromtrent (19%) nam nog toe in vergelijking met het jaar voordien (16%). Er heerst nog altijd veel onduidelijkheid omtrent het vervolgingsbeleid voor cannabisbezit en ook over alcoholwetgeving krijgt De DrugLijn de laatste jaren meer vragen. Juridische vragen worden overigens meer via e-mail dan aan de telefoon of via chat gesteld.

Tabel 5 illustreert dat - naast wetgeving - meer gevoelige thema's frequenter online dan aan de telefoon gesteld worden. De drempel om bijvoorbeeld vragen over de risico's van drank, drugs en pillen bij zwangerschap te stellen, ligt via chat en e-mail lager dan bij de telefoon.

Productinformatie	e-mail	telefoon	chat	totaal
Algemene effecten en/of gevaren	48%	51%	59%	**51%**
Wetgeving	24%	17%	17%	**19%**
Signalen van gebruik	7%	18%	7%	**14%**
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	12%	21%	12%	**17%**
Afkickverschijnselen	11%	15%	12%	**13%**
Manieren van gebruik	5%	6%	3%	**6%**
Productcombinaties	6%	6%	7%	**6%**
Uitzicht	3%	5%	1%	**4%**
Vervangende medicatie	2%	3%	0%	**3%**
Samenstelling	4%	2%	2%	**3%**
Overdosis	2%	2%	1%	**2%**
Zwangerschap	3%	1%	4%	**2%**
Prijzen	1%	2%	1%	**2%**
Medicinaal gebruik	2%	1%	0%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	3%	3%	0%	**3%**

Tabel 5: vragen naar productinformatie

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds kan éénzelfde contact meerdere vragen naar productinformatie omvatten. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2 De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten

Contact nemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor mensen die op zoek zijn naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Vragen daaromtrent kwamen in 62% van alle contacten aan bod. In online contacten komen ze even vaak voor als aan de telefoon.

In 76% van de gevallen ging het om een vraag naar een adres voor hulpverlening of zelfhulp. Bij de overige ging het om vragen omtrent documentatie, maar bijvoorbeeld ook om vragen over de DrugLijnwerking zelf.

Vragen naar preventie en hulp leiden quasi altijd tot een of meerdere doorverwijzingen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, soms zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Dat alles maakt dat in 2013 in 68% van alle telefoongesprekken, chatcontacten en e-mails doorverwezen werd.

Tabel 6 illustreert dat het daarbij vooral ging om verwijzingen naar centra voor ambulante drughulpverlening. Ook naar allerhande eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld een huisarts) wordt frequent verwezen. Andere hulpvormen waar traditiegetrouw naar doorverwezen wordt, zijn residentiële hulpverleningscentra, info- en welzijnscentra en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Ook het belang van zelfhulpgroepen mag niet onderschat worden. Verwijzingen naar websites van externen tot slot, gebeuren vooral bij e-mailvragen en in chatcontacten.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	e-mail + telefoon + chat
ambulante drughulp	**28%**
algemene eerstelijnsinstanties	**27%**
welzijnscentra en infodiensten	**14%**
residentiële drughulp	**9%**
zelfhulpgroepen	**5%**
DrugLijn back office + VADvzw	**4%**
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**3%**
preventiediensten	**1%**
websites van externen	**15%**

Tabel 6: doorverwijzingen

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen vraag naar doorverwijzing aan bod. Anderzijds kan éénzelfde contact meerdere vragen naar doorverwijzing omvatten. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

3

Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Doordat ze zo'n laagdrempelige positie inneemt, vervult De DrugLijn een belangrijke rol in het bieden van emotionele opvang. In 68% van alle e-mailvragen en in 78% van alle contacten kwamen relationele problemen en emotionele aspecten aan bod.

Het vaakst gaat het daarbij om problemen waaronder mensen leiden door hun eigen gebruik (32%). Problemen in de ouder-kindrelatie kwamen in 2013 in 27% van de gevallen aan bod. Ook problemen in de partnerrelatie (12%) of in de broer-zusrelatie (4%) en in een vriendschapsrelatie (5%) komen regelmatig ter sprake.

Tabel 7 illustreert dat er zich op dat vlak opnieuw verschillen voordoen tussen contacten via de telefoon, e-mail en chat. Zo valt op dat de ouder-kindrelatie veel vaker aan de telefoon aan bod komt. Problemen in de partnerrelatie, vriendschapsrelatie, maar ook in de relatie met een gebruikende ouder worden vaker aangekaart in e-mail- en chatcontacten. Ook voor problemen met het eigen gebruik liggen de percentages opmerkelijk hoger voor online contacten dan voor telefoongesprekken.

Relationele en emotionele problemen	e-mail	telefoon	chat	totaal
omtrent het eigen gebruik	36%	27%	55%	**32%**
relatie met gebruikend kind	18%	34%	7%	**27%**
partnerrelatie	17%	10%	18%	**13%**
broer-zusrelatie	5%	3%	4%	**4%**
relatie met gebruikende ouder	5%	2%	7%	**3%**
vriendschapsrelatie	5%	5%	7%	**5%**
relatie met overige familie	3%	5%	3%	**4%**
persoonlijke problematiek	5%	6%	4%	**6%**
in een patiënt-/cliëntrelatie	2%	6%	1%	**4%**
relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	5%	3%	2%	**4%**
andere relatie	2%	2%	0%	**2%**

Tabel 7: relationele problemen en emotione aspecten

Noot: In een aantal e-mails en gesprekken komen helemaal geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.

Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie de DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan een of ander product.

In 88% van de contacten kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt iemand bijvoorbeeld gewoon een adres voor hulp of algemene informatie over drugs. Tabel 8 somt op over welke drugs het in 2013 ging en toont in welke mate dat het geval was. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers van het druggebruik in Vlaanderen. Hoogstens zijn ze een indicatie van de mate waarin er bezorgdheid en vragen over verschillende drugs leven. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden aan de DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende dingen.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...				totaal
Cannabis	29%	40%	35%	**35%**
Alcohol	29%	27%	19%	**27%**
Cocaïne	12%	17%	12%	**15%**
Medicatie	9%	9%	8%	**9%**
Speed	7%	9%	10%	**8%**
Xtc	6%	5%	8%	**5%**
Heroïne	2%	3%	4%	**3%**
Gokken	2%	3%	1%	**3%**
GHB	3%	2%	1%	**2%**
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	2%	1%	3%	**2%**
Nieuwe psychoactieve stoffen*	2%	1%	1%	**2%**
Methadon en buprenorfine	1%	2%	2%	**1%**
Tabak	1%	1%	2%	**1%**
Doping	1%	1%	1%	**1%**
Internet, gaming	1%	1%	1%	**1%**
Ketamine	1%	1%	0%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	0%	0%	**0%**

Tabel 8: aan bod gekomen producten

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

** Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) is een nieuwe categorie in deze tabel. NPS wordt gedefinieerd als een breed gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn meestal synthetisch maar kunnen ook plantaardig zijn. Velen zijn chemisch gelijkaardig aan conventionele drugs, maar tegelijk net verschillend genoeg van structuur om buiten de geldende wetgeving te vallen. Sommige NPS worden verkocht op de illegale markt, andere via webshops. NPS is een term die vroegere begrippen zoals 'designer drugs', 'legal highs', 'research chemicals' en 'smartdrugs' overkoepelt en vervangt. Deze categorie omvat dus ook de vragen over zogeheten 'ecodrugs' en 'smartdrugs' die in voorgaande DrugLijnjaarverslagen als aparte categorie vermeld stonden.*







- Al zolang De DrugLijn bestaat, is cannabis de meest besproken drug. De laatste jaren schommelt het percentage vragen rond 35 à 36%. Cannabis komt veel meer ter sprake aan de telefoon dan online. Aan de telefoon gaat het dan vooral om bezorgde ouders die informatie en advies willen inwinnen over het cannabisgebruik van hun zoon of dochter, terwijl online meer cannabisgebruikers contact nemen.

- Alcohol is maatschappelijk bekeken uiteraard een veelgebruikte drug. Bij De DrugLijn is het al vele jaren het tweede meest vermelde product. Het percentage vragen over alcohol is de voorbije tien jaar sterk toegenomen. Het is dan ook opvallend dat het in 2013 voor het eerst met een paar procent terugviel. Net als voorgaande jaren blijft het wel opmerkelijk dat alcohol procentueel gezien vaker ter sprake komt in e-mailvragen dan in telefoongesprekken of chatcontacten.

- Cocaïne is samen met cannabis en heroïne een van de meest bekende illegale drugs. Het hoogste percentage vragen over deze stimulerende drug kreeg De DrugLijn rond 2008 (17%). Nadien is dat percentage wat teruggevallen. De jongste jaren blijft het onveranderd stabiel op 15%. Alweer is er een verschil merkbaar naargelang het medium waarmee men De DrugLijn contacteert: cocaïne komt vaker ter sprake aan de telefoon dan in e-mails of chatgesprekken.

- Het percentage vragen over medicatie daalde in 2013 een procentje tot 9%. Toch vormen slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie zoals Rilatine samen de vierde meest vermelde producten bij De DrugLijn. Dat is minder vanzelfsprekend dan het lijkt, want vermoedelijk beschouwen minder mensen deze medicijnen als 'verslavende stoffen' waarover ze contact kunnen nemen met De DrugLijn. Wat medicatie betreft verschillen de percentages weinig naargelang het om telefoongesprekken, mailvragen of chatcontacten gaat.

- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door speed (amfetamines). Na een kleine daling van het percentage vragen over deze drug in 2012 nam het in 2013 weer met een procentje toe tot 8%. Zoals al vele jaren het geval is, blijft De DrugLijn meer vragen krijgen over speed dan over xtc, terwijl die laatste drug veel meer publieke aandacht krijgt.

- Wat xtc betreft, evolueren de percentages met ups en downs. Tot 2010 was er een vrij grote daling van het aantal vragen, maar in 2012 en 2013 is het percentage weer toegenomen tot 5% à 6 %. Toch is dat de helft van tien jaar terug. De recentere toename van het aantal vragen over xtc kan mogelijks te verklaren zijn door het toenemend aandeel van online vragen bij De DrugLijn. Die worden immers vaker door jonge mensen gesteld. In elk geval is xtc een partydrug die aanwezig is en blijft.

- Het percentage vragen over overige drugs is vrij klein. Daarbij valt op dat het percentage vragen over heroïne op vijf jaar tijd is gehalveerd. Het aantal vragen over gokken nam dan weer met een procentje toe. Voor de andere producten in tabel 8 zijn de verschillen verwaarloosbaar. Dus ook omtrent drugs zoals GHB en ketamine, blijft het aantal vragen vrij stabiel en beperkt.





Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel vragen die De DrugLijn krijgt, houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de beller, mailer of chatter zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van een persoon uit diens omgeving.

De DrugLijn brengt in kaart over welk soort gebruik men contact neemt. In exact een kwart (25%) van de gevallen blijkt dat te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of experimenteel gebruik. 28% van de contacten omtrent iemands gebruik slaan op regelmatig gebruik. In 43% van de contacten betreft het (vaak langdurig) problematisch gebruik. In 4% tot slot, gaat het om herval of een vermoeden van herval. Ten opzichte van vorige jaren lag het percentage vragen omtrent vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of experimenteel gebruik hoger. Dat is een positieve evolutie gezien het belang van vroegtijdig ingrijpen bij alcohol- en ander druggebruik om het ontstaan van verdere problemen te voorkomen.

Alcohol- en ander druggebruik in de bevolking ligt hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook uit de contacten met De DrugLijn. Van alle gebruikers waarover men in 2013 contact nam, blijkt 78% een man te zijn. Voor de groep alcoholgebruikers waarover gebeld, gemaild of gechat werd, is de geslachtsverhouding iets meer in balans: 69% mannen tegenover 31% vrouwen. Dat geldt ook voor bepaald medicatiegebruik zoals dat van slaap- en kalmeringsmiddelen waar de gebruiker in vier op tien gevallen een vrouw bleek te zijn.

Van drug tot drug zijn er grote verschillen in de leeftijd van de gebruikers waarover men belt, mailt of chat. Tabel 9 illustreert de cijfers voor de drie meest besproken drugs: cannabis, alcohol en cocaïne.

Cannabisgebruikers waarover men contact neemt zijn in 77% van de gevallen tussen 15 en 25 jaar oud. Voor alcoholgebruikers liggen de cijfers heel anders: 15- tot 25-jarigen vormen 18%. Voorts gaat het in nogmaals 18% van de gevallen om twintigers. Dertigers, veertigers en vijftigers zien goed voor respectievelijk 23%, 20% en 16% van de contacten.
Als in verband met cocaïnegebruikers vragen gesteld worden, gaat het vooral om twintigers (47%) en dertigers (35%).

Er blijkt ook een sterk verband te bestaan tussen de doelgroep die belt of mailt omtrent iemands gebruik en over welke drug het dan gaat. Tabel 10 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. Hij illustreert dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in veel mindere mate om alcohol- of cocaïnegebruik. Toch is het percentage wat betreft alcohol licht toegenomen.
Partners daarentegen nemen contact omwille van zowel alcohol-, cannabis- als cocaïnegebruik. Bij vrienden en 'overige familieleden' liggen de verhoudingen gelijkaardig en bij andere gezins- en familieleden gaat het vaak om cannabisgebruik en in iets mindere mate om alcoholgebruik.
Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van de ouder. In een aantal situaties is er ook sprake van cannabis- of cocaïnegebruik. Gebruikers zelf, tenslotte, nemen vooral contact omwille van hun cannabisgebruik, in tweede instantie omwille van hun alcoholgebruik en in mindere mate omwille van cocaïnegebruik.

Leeftijdscategorieën gebruikers	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	1%	6%	0%
15-19 j	8%	52%	8%
20-24 j	11%	25%	25%
25-29 j	8%	8%	22%
30-34 j	12%	3%	23%
35-39 j	11%	3%	12%
40-49 j	20%	3%	8%
50-59 j	16%	0%	2%
60 j en ouder	13%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 9: leeftijd van de gebruikers waarover men contact neemt

Belangrijkste doelgroepen	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
Ouders nemen contact omwille van	10%	56%	9%
Partners nemen contact omwille van	30%	23%	17%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	80%	5%	4%
Overige familie neemt contact omwille van	30%	26%	17%
Vrienden nemen contact omwille van	27%	24%	15%
Gebruikers nemen contact omwille van	22%	29%	13%

Tabel 10: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

Websitebezoek blijft pieken

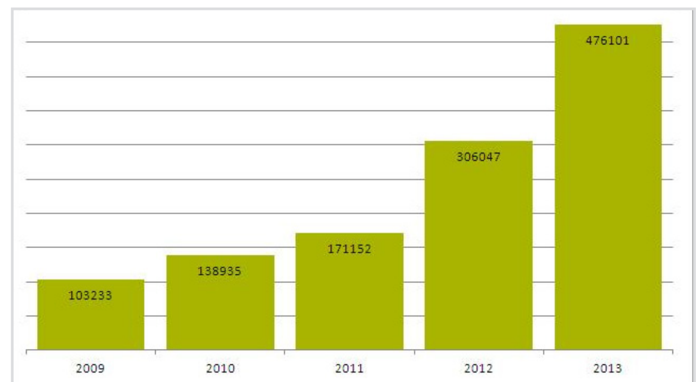
Het kan niet genoeg benadrukt worden welke centrale plaats de DrugLijnwebsite heeft verworven in de werking van de lijn. Meer mensen dan ooit vinden de weg naar De DrugLijn via het internet. Mede daardoor wordt online contact nemen met de lijn alsmaar belangrijker. Omgekeerd is de website ook 'the place to be' voor wie via mail, Skype of chat persoonlijk contact wil nemen met De DrugLijn.

Sinds De DrugLijn in 2010 een nieuwe website online plaatste, nemen de bezoekersaantallen gestaag toe. De tijd en energie die destijds gestoken werd in de aanmaak van een gebruiksvriendelijke site, werpt duidelijk vruchten af. De bezoekersaantallen bewijzen dat we gerust mogen stellen dat de DrugLijnsite ondertussen hét referentiepunt is geworden voor publieksinformatie over drank, drugs, pillen en gokken.

Online aanwezigheid is echter een verhaal dat nooit af is. Ook vandaag wordt dus continu verder gewerkt aan de verdere uitbouw en het up-to-date houden van de site.
In 2013 werden volgende nieuwigheden toegevoegd of vernieuwing doorgevoerd:

- De homepagina kreeg een aangepaste structuur en er werd meer werk van gemaakt om actualiteitsgebonden items in de aandacht te plaatsen.
- Er kwam een nieuwe overzichtspagina van het aanbod interactieve tools (vooral kennistests, zelftests en online zelf hulp) in het luik 'Aan de slag'. Ook de onderliggende structuur werd aangepast: de tools worden nu onderverdeeld per drug en niet langer per type tool of per doelgroep.
- De overzichtpagina 'Omgaan met drugs' en 'Drugs ABC' kregen een nieuwe en gelijkaardige look met aanklikbare tegels per item. Inhoudelijk werd de informatie voor ouders grondig opgefrist en uitgebreid.
- De site wordt overigens ook druk geconsulteerd door scholieren en studenten die aan een opdracht over alcohol of andere drugs werken. Om hen verder op weg te helpen werd een taakwijzer toegevoegd die hen in een aantal stappen op weg zet om alles tot een goed einde te brengen.

Al die inspanningen missen hun effect niet: na een stijging van het aantal bezoekers met 23% in 2011 en 79% in 2012, nam het aantal in 2013 met nogmaals 56% toe. Zoals grafiek 3 illustreert werd de site liefst 476.101 keer bezocht. Al die bezoekers zorgden voor een totaal van 1.567.534 bekeken pagina's. Dat is op zijn beurt een stijging met 33% ten opzichte van 2012.



Grafiek 4: evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be



Aanbod aan online tests en zelfhulp blijft groeien

Sinds 2008 heeft De DrugLijn een gamma van gratis online tools ter beschikking van gebruikers van drank, drugs en pillen. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee men kan inschatten hoe riskant zijn gebruik is) en online zelfhulpprogramma's.
Aanvankelijk werd dat aangeboden op een aparte website (www.hoeveelisteveel.be) maar sinds een paar jaar is het terug te vinden onder het luik 'Aan de slag' op de DrugLijnwebsite.
Jaarlijks maken tienduizenden mensen gebruik van het aanbod aan tests en online zelfhulp. Het belang van deze online vroeginterventies bij het ontstaan van alcohol- en andere drugproblemen mag dus niet onderschat worden.

Na het toevoegen van een zelftest voor minderjarige cannabis- en alcoholgebruikers in 2012 werd het aanbod in oktober 2013 alweer uitgebreid. Dit keer met een gratis zelftest die minderjarigen toelaat om na te gaan hoe riskant hun online gamegedrag is.
Zo omvat het aanbod van De DrugLijn momenteel zes kennistests, twaalf zelftests en twee onlinezelfhulpprogramma's voor mensen die hun cannabis- of cocaïnegebruik willen terugschroeven of stopzetten.

	zelftest	kennistest
Alcohol	22 135	13 729
Cannabis	8 023	3 294[1]
	-	3 032[2]
Internet	1 150	-
Cocaïne	1 067	1 237
Gokken	820	1 266
Speed	1 327	-
Slaap- en kalmeermiddelen	932	-
Xtc	551	1 283
Gaming	1 229	-
Alcohol (voor -18-jarigen)	2 933	-
Cannabis (voor -18-jarigen)	2 133	-
Gaming (-18-jarigen) (sinds okt 2013)	527	-
Totaal	**42 827**	**13 984**

Tabel 11: aantal afgelegde online tests

[1] gemakkelijke kennistest
[2] moeilijke kennistest

Voor de zelfhulpmodule cannabis meldden zich 325 nieuwe gebruikers aan. Dat is een lichte toename in vergelijking met het jaar voordien (292). Bij de zelfhulp cocaïne waren dat er 40, iets minder dan de 43 in 2012. De cijfers in tabel 12 tonen aan dat er bij wijze van spreken voor elke dag van het jaar zich iemand aanmeldt die aan zijn cannabis- of cocaïnegebruik wil werken. De meerwaarde van dergelijk aanbod aan online zelfhulp zit hem in de laagdrempeligheid. Deelname aan die zelfhulpprogramma's is immers gratis en verloopt ook anoniem. Gebruikers gaan er volledig zelf mee aan de slag, zonder dat er een hulpverlener komt bij kijken. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die hen helpen meer zicht te krijgen op hun gebruik. Onder andere met het uitwerken van plannen, door afspraken te maken en het eigen gebruik in kaart te brengen, helpt het programma om het druggebruik stap voor stap onder controle te krijgen.

Tabel 12 leert dat meer dan tweederde van de gebruikers mannen zijn. In de cocaïnemodule ligt het aandeel vrouwen wel iets hoger dan bij de cannabismodule. Ook de gemiddelde leeftijd ligt hoger bij cocaïnegebruikers. De gebruikers kunnen zichzelf tot doel stellen om ofwel te stoppen met gebruik ofwel hun gebruik te verminderen. De meerderheid streeft ernaar volledig te stoppen. Bij cocaïnegebruikers geldt dat zelf voor negen op tien gebruikers.

	zelfhulp cannabis	zelfhulp cocaïne
Aantal aangemelde gebruikers	325	40
Geslacht	76% m / 24% v	64% m / 36% v
Gemiddelde leeftijd	27 j	30 j
Aandeel dat wil stoppen	61%	88%

Tabel 12: Deelnemers zelfhulpmodules

Tevredenheidsmeting over online contacten

De DrugLijnbeantwoorders besteden veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke e-mailvraag. Ook bij chatcontacten wordt – ondanks de afstand van het online contact – gestreefd naar betokkenheid en een antwoord op maat. Om na te gaan of de service die via beide online kanalen wordt aangeboden ook aan de verwachtingen voldoet, wordt elk jaar via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar de mening van de mailers en chatters.

E-mailbeantwoording

In totaal vulden 167 mailers in de loop van 2013 de online vragenlijst in. Hun gemiddelde leeftijd was 40 jaar. 62% van hen waren vrouwen.

Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen (eerder dan te bellen), antwoordt 39% van de respondenten dat mailen hen beter ligt dan bellen. De e-mailservice is dus voor meer dan een op drie mailers het bewuste 'medium of choice'. Sommige mensen vinden telefonisch contact blijkbaar nog te direct en verkiezen een (emotioneel) veiliger medium als e-mail. 30% zegt mailen praktischer te vinden dan te bellen en 20% koos voor het mailen om puur praktische afwegingen: omdat het goedkoper is dan bellen of omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen. 11% had een andere, niet gespecifieerde reden.

Voorts wordt in de tevredenheidsmeting bevraagd of de mailer met zijn of haar vraag in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. Opvallend daarbij is dat 22% aangeeft dat hij of zij dat niet zouden doen. Er kan dus van uitgegaan worden dat iets minder dan een kwart van alle mailers de drempel voor contact met De DrugLijn niet zou overwinnen mocht de lijn enkel telefonisch bereikbaar zijn.

Een aantal vragen in de tevredenheidsmeting slaat uiteraard op het antwoord dat de mailer ontving. Een eerste belangrijk aspect daarvan is de anonimiteit. Dat is uiteraard een belangrijk principe voor De DrugLijn, maar via mail is die niet altijd zo eenvoudig te handhaven. Toch vindt 70% van de respondenten dat de anonimiteit zeker voldoende gewaarborgd is. Nog eens 22% vindt het voldoende, terwijl 5% van de respondenten 'neutraal' en slechts 3% 'helemaal niet' antwoorden.
Bijna alle respondenten geven aan dat ze snel genoeg een antwoord kregen op hun vraag: 66% is daarover zeer tevreden en 26% vindt dat het voldoende snel ging.
98% vindt de lengte van het antwoord goed en 79% vindt de toon zeer aangenaam (16% voldoende aangenaam).
De inhoud van het antwoord voldeed voor 65% van de respondenten helemaal aan hun verwachtingen, voor 30% was dit voldoende het geval.
Tot slot wordt aan de mailers ook gevraagd of het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag waarvan we de antwoorden moeten bekijken met oog voor de beperkingen van het medium, maar ook binnen het kader van de doelstellingen van De DrugLijn. Desondanks antwoordde 50% 'helemaal wel' en 38% 'voldoende'.

De respondenten gaven de mailbeantwoording een algemene score van gemiddeld 9,1 op 10. Die score ligt een paar tienden hoger dan in voorgaande jaren (in 2012 was dit 8,8 op 10) en bewijst dat het grote aantal e-mailvragen niet ten koste gaat van de kwaliteit van de antwoorden.

> 'Mijn complimenten voor de persoonlijke, positieve en opbouwende toon van het antwoord dat ik kreeg. Ik voel mij zeer kundig, begripvol en met ervaring en inzicht geholpen bij mijn bezorgdheid. Mijn vraag werd zeer uitgebreid en serieus beantwoord.'

Chatcontacten

Van de 472 gevoerde chatcontacten in 2013 vulden meer dan 70 chatters de vragenlijst in die naar hun tevredenheid polst. Op de vraag of het chatgesprek aan de verwachting voldeed antwoordde 51% dat dit helemaal wel het geval was. 23% rapporteerde 'eerder wel'. Op de vraag of men met dezelfde vragen ook naar de DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordde 36% dat zij dit niet zouden doen. Nog meer dan bij de mailers, geldt dus voor chatters dat er een drempel meespeelt om telefonisch contact te nemen. Daarmee is het nut en de bestaansteden van het online aanbod van De DrugLijn meteen bewezen.

Omdat de chatservice nog jong is, wordt in de tevredenheidsmeting ook gevraagd van waar men de DrugLijnchat kende. Voor 59% was dat via Google, voor 31% via de DrugLijnwebsite en voor 10% via een ander, niet gespecifieerd kanaal.
De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden konden aangevinkt worden. 51% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag; 48% had zijn verhaal goed kunnen vertellen en 33% gaf aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag konden. Slechts 6% gaf te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord werd en 14% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij best deed.
Ook aan de chatters werd gevraagd naar een algemene score op tien. 8/10 werd door vijfentwintig mensen aangevinkt, gevolgd door veertien keer 10/10 en elf keer een 7/10. Zes mensen kenden de allerlaagste score van 1/10 toe.
Waarschijnlijk waren dit mensen die voor de grap hadden ingelogd, want zij lieten ook weinig respectvolle negatieve reacties achter in een open commentaarveld. Buiten deze zes gaven slechts twee respondenten een score lager dan vijf. Ook al haalden de scores van 1/10 de gemiddelde score naar beneden, toch bedroeg die nog 7,6/10.

> Het online beantwoordwerk van De DrugLijn blijft ook internationaal niet onopgemerkt. In juni 2013 mocht De DrugLijn de gedeelde tweede prijs in ontvangst nemen van de Europese wedstrijd 'Discover E-volunteering'. Die beloont innovatieve aanpakken in vrijwilligerswerk waarbij gebruik wordt gemaakt van online tools. Een hele opsteker voor de anonieme inzet van de DrugLijnvrijwilligers.



Vijf vaststellingen omtrent 2013

1 Chat komt op kruissnelheid

Met 6.197 beantwoordde vragen behoorde 2013 tot de drukkere jaren in het twintigjarige bestaan van De DrugLijn. Het aantal vragen, maar ook het kanaal waarlangs die gesteld worden (telefoon, skype, e-mail of chat) evolueert constant. Momenteel wordt de helft van alle vragen online gesteld. Na een gestage toename in de voorgaande jaren, daalde het aantal e-mailvragen voor het eerst. Maar dat valt waarschijnlijk te verklaren door het succes dat de chatservice op korte tijd wist uit te bouwen.

2 Doelgroepen

De groep die het vaakst een beroep doet op De DrugLijn zijn (ex-)gebruikers met 31%. Ouders vormden ooit de grootste groep en zijn nu goed voor 22% van alle contacten. Dat is minder dan de categorie 'andere gerelateerden' waarvan het percentage is gestegen tot 24%. Die categorie omvat broers en zussen, partners, familieleden, maar ook vrienden van gebruikers en kinderen van gebruikende ouders. Qua leeftijden vindt De DrugLijn dankzij de chatservice opnieuw wat meer aansluiting bij jongeren: 64% van alle chatters was jonger dan vijfentwintig jaar.

3 Cannabis, alcohol en cocaïne

Deze drie blijven met voorsprong de drugs waarover De DrugLijn het grootste aanntal vragen krijgt. Cannabis komt op de eerste plaats. Als in een contact drugs ter sprake kwamen, ging het in 2013 in 35% van de gevallen om cannabis. Voor het eerst na een lange stijging viel het percentage vragen over alcohol terug, meerbepaald tot 27%. Bij e-mailvragen blijft alcohol wel de meest vermelde drug. Het percentage vragen over cocaïne blijft al een vijftal jaar stabiel op 15%.

4 Info, advies en hulp

De meerderheid van de vragen (56%) is van informatieve aard. Toch nam in 2013 het percentage echte hulp- of adviesvragen toe tot 19%. De overige 25% waren vragen waarin zowel info als advies of hulp gevraagd werd. Ermee rekening houdend dat de DrugLijn meer en meer digitaal gecontacteerd wordt, bewijst dit dat advies verstrekken en mensen op weg zetten naar hulp ook perfect online kan. Alle vragen aan De DrugLijn leiden tot meer dan 4.500 doorverwijzingen naar instanties voor preventie en hulpverlening bij alcohol- en andere drugproblemen.

5 Website

Het aantal bezoekers op de DrugLijnwebsite blijft jaar na jaar toenemen. In 2013 steeg het met 56% tot 476.101 bezoeken die goed waren voor 1.567.534 bekeken webpagina's. Het aanbod aan kennistest, zelftest en online zelfhulp heeft een belangrijke plaats op de site verworven: meer dan 50.000 mensen testten hoeveel ze weten over diverse drugs, checkten aan de hand van een anonieme zelftest hoe riskant hun gebruik is of maakten gebruik van de online zelfhulpmodules om hun cannabis- of cocaïnegebruik aan te pakken.

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.
Anoniem, objectief en zonder te oordelen of veroordelen.

Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

Neem contact via www.druglijn.be

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord

Auteur
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeek, VAD

Verantwoordelijke uitgever
F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be



VERENIGING VOOR ALCOHOL- EN ANDERE DRUGPROBLEMEN vzw

Met steun van de Vlaamse overheid
